



YLIOPISTOLUENNON TIIVISTELMÄ

2.2.2023 / Juha Jokinen

Helsingin yliopisto, Taloustieteen osasto, YET-101 (Elintarviketalous)

Hyviä asiakaskokemuksia vastuullisesti – miten ammattikeittiöala vastaa haasteeseen?

Viime vuosina on otettu valtavia kehitysloikkia monella alalla. Ammattikeittiöala ei tee tästä poikkeusta. Enää ei ruokaa kipata suuresta kattilasta hauiksen voimalla peläten, että kuuma keitto kaatuu omille jaloille. Moni nykyaikainen ammattikeittiölaite kätkee sisälleen sellaista tiedonkäsittelyä, että niitä voidaan pitää jopa älykkäinä.

Ruokalan kulmassa ei enää kauhota soppaa suurella kauhalla syvästä kattilasta suoraan lautaselle. Työmaaruokaloista on tullut henkilöstöravintoloita, joissa on tarjolla värikäs ja laaja valikoima erilaisia lounasruokia.

Ruokailun merkitys on muuttunut. Syöminen ei ole enää vain energian tankkaamista. Ruokailun halutaan olevan myönteinen kokemus, jopa mieleenpainuva elämys.

Trendit ohjaavat ruokapalvelujen kehitystä

Sitran trendiselvitys 2023 nostaa esiin viisi megatrendiä:

- luonnon kantokyky murenee
- talouden perusta rakoilee
- hyvinvoinnin haasteet kasvavat
- demokratian kamppailu kovenee
- kilpailu digivallasta kiihtyy

Samojen trendien vaikutuspiirissä toimivat myös ammattikeittiöt ja ruokapalveluala. Kun edelliseen listaan lisätään vielä alan vaikea työvoimapula, elintarvikkeiden äkillinen hinnannousu sekä asiakkaiden yksilölliset odotukset sekä muita kuluttajakäyttäytymisen trendejä, on mielenkiintoista miettiä, kuinka ihmeessä muutamalla eurolla voidaan tuottaa hyviä asiakaskokemuksia vastuullisesti.

Ravitsemukselliset näkökohdat huomioitava

Ruokailua päiväkodeissa, kouluissa, oppilaitoksissa ja terveyden- ja vanhustenhoidossa ohjataan myös monin ravitsemussuosituksin. Hyvä maku ei voi perustua pelkkään suolaan ja voihiin. Siitä ei tykkää sen paremmin ihmiskeho kuin ympäristökään.



Asiakaskohtaisia kokemuksia vastuullisesti

Myös ammattikeittiöiden asiakkaat odottavat, että heidän yksilölliset ruokailutarpeensa huomioidaan. Lisäksi kasvava huoli ilmastonmuutoksen vaikutuksista ja esimerkiksi lajikadosta vaikuttaa yhä enemmän siihen, mitä haluamme nähdä lautasellamme. Haluamme siis hyviä asiakaskokemuksia, mutta vastuullisesti.

Miten ammattikeittiö voi vastata asiakkaiden odotuksiin ja tarjota asiakaskohtaisia vaihtoehtoja vastuullisesti? Haaste on suuri, mutta samalla haaste on aina myös mahdollisuus. Kun tarjottava valikoima laajenee, usein tuotannon eräkoot pienenevät. Tämä puolestaan nostaa kustannuksia.

Lisää vaihtoehtoja eri tuotantomenetelmillä

Yksi ratkaisu on tuotantomenetelmät, joiden avulla ruoan valmistus ja tarjoilu voidaan erottaa ajallisesti toisistaan. Niiden avulla ruokaa voidaan tehdä osittain tai kokonaan valmiiksi etukäteen, jolloin työtä juuri ennen tarjoiluhetkeä on vähemmän. Näin tarjolle saadaan useampia vaihtoehtoja samanaikaisesti.

Edellä kuvattuja ruokatuotantomenetelmiä ovat muun muassa erilaiset cook-chill-menetelmät (kypsennä-jäähdytä-menetelmät). Niin sanotulla lyhyen hyllyiän cook-chill-menetelmillä (SSH = Short Shelf Life) pakkaamaton jäähdytetty ruoka säilyy joitakin vuorokausia. Pitkän hyllyiän cook-chill-menetelmillä (ESL = Extended Shelf Life) pakattu ruoka säilyy useita päiviä, jopa viikkoja.

Suomessa on käytössä myös niin sanottu kylmävalmistusmenetelmä, jossa ruokalajin komponentit kootaan kylmänä kypsennystä tai kuumennusta vaille valmiiksi. Sopivan ruoan rakenteen saavuttamiseksi voidaan käyttää kylmänä suurustavia tärkkelyksiä. Tällä menetelmällä valmistuksesta jää ruoan jäähdytysvaihe pois, koska alun perin kylmät ruokakomponentit lämmitetään vain kerran. Monesti kyseisellä menetelmällä koottu ruoka tarjotaan viimeistään seuraavana päivänä.

Niin sanotussa ruokapankissa ruokaa voidaan varastoida usean annoksen valmiina ruokakomponentteina tai täysin valmiina ruokina. Ruokapankissa voi olla myös annoskohtaisia yksittäisiä raaka-aineita tai täysin valmiita asiakaskohtaisia ateriakokonaisuuksia.

Ruokahävikki

Joukkoruokailussa ruokahävikin osuus on hieman alle 20 %, kiloina noin 80 miljoonaa kiloa. Se on paljon hukkaan heitettyä työtä ja raaka-aineita. Onneksi määrä on viime vuosina vähentynyt aktiivisten toimenpiteiden ansiosta. Työtä ruokahävikin vähentämiseksi riittää kuitenkin edelleen. Monissa keittiötyypeissä suurin ruokahävikki on niin sanottua tarjoiluhävikkiä. Sillä tarkoitetaan ruokaa, joka on valmistettu tarjottavaksi, mutta jota ei kuitenkaan syödä.

Keittiöneliöt tehokkaaseen käyttöön

Ammattikeittiöt ovat usein rakennusten kalleimpia neliöitä. Uusissa ammattikeittiöissä valmistetaan paljon enemmän ruokaa neliötä kohden kuin vanhoissa keittiöissä. Uusissa keittiöissä on myös vähemmän ammattikeittiölaitteita kuin vanhoissa, mutta laitteet ovat tehokkaampia ja monipuolisempia. Tehokas ruokatuotanto luo taloudellisen perustan ruokapalveluille, joka pystyy vastaamaan asiakkaiden toiveisiin.



Ammattikeittiöiden ekotehokkuus

Keittiön ekotehokkuuteen vaikuttavat tuotantoprosessit, ammattikeittiölaitteet ja se, kuinka laitteita käytetään. Näistä viimeksi mainittu on keskeinen. Ammattikeittiölaitteet voidaan suunnitella vaikka kuin ekotehokkaiksi ja säästämään sähköä ja vettä, mutta jos niitä käytetään ajattelemattomasti, ammattitaidottomasti tai jopa väärin, kaikki laitteisiin rakennettu tekninen edistyskellisyys voi valua hukkaan eikä tule hyödynnetyksi. Laitteiden energiankulukseen vaikutta muun muassa laitteen koon mukainen täyttöaste. Isossa uunissa ei ole ekotehokasta kypsennää vain pientä määrää ruokaa, jos kerralla kypsennäisi lähes samalla sähköllä paljon enemmän. Astianpesukoneita ei kannata laittaa päälle heti aamulla, jos tiskattavaa syntyy vasta tuntien päästä. Käyttäjien vaikutus ammattikeittiön sähkölaskuun voi olla jopa kymmeniä prosentteja.

Tulevaisuus

Huoli ympäristöstä ohjaa ammattikeittiöiden kehitysaskelaita myös tulevaisuudessa. Älykäs tarjoilulinjasto voi kertoa ruokailijalle, kuinka paljon ruokaa tuli otettua ja paljonko ateriakokonaisuus sisältää energiaa ja ravintoaineita. Astioiden palautuspisteessä voidaan seurata lautashävikin määrää vaakojen avulla. Älykkäät laitteet osaavat kypsennää vaativiakin ruokia napin painalluksella ilman käyttäjän erityistä ruoanvalmistusosaamista.

Vihivaunut tai kuljetusrobotit kuljettavat potilaskohtaiset ateriat tarjotinvaunuissa keittiöstä sairaalan osastoille täysin automaattisesti ja itsenäisesti. Ne tilaavat tarvittaessa itselleen hissien päästökseen toisiin kerroksiin ja menevät automaattisesti latausasemalle, kun omasta akusta alkaa virta loppua.

Keittiöissä annostelu tapahtuu gramman tarkasti ja automaattisesti massansiirto- ja annostelupumpuilla. Tuotteet pakataan ja merkitään siististi ja nopeasti ilman ihmiskäsiä.

Tulevaisuudessa ruoan proteiinista kasvava osa on kasviproteiinia, jota voidaan "tulostaa" 3D-tulostimella. Proteiineja tuotetaan jopa kokonaan ilman tuotantoeläimiä.

Vastaa kysyntään, muuta älä ammu yli

Vaikka asiakkaat haluavat yksilöllisiä vaihtoehtoja, se ei tarkoita sitä, että kaikkea pitää tarjota kaikille. Kun vaihtoehtoja tarjotaan liikaa, asiakas ei osakaan valita. Kun valinta on liian vaikeaa, seuraa valintahalvauus ja asiakaskokemus heikkenee.

Ruokapalvelun tulee löytää se oma juttu, jolla se menestyy ja erottuu valtavasta tarjonnasta. Tässä voi auttaa myös puhutteleva tarina. Jos erottautuminen ei onnistu ydintuotteella, keinoja voi löytää oheistuotteista tai palveluista. Tärkeä kysymys, joka ruokapalvelun tarjoajan on syytä esittää itselleen, on sama, jonka asiakas esittää itselleen: "miksi söisin täällä?".

Ruokapalvelun tarjoajan tulisi miettiä toimintansa merkityksellisyyttä ja mitä sellaista se voisi tarjota asiakkailleen, joka olisi heille merkityksellistä.



Tulevaisuudessa menestyy sellainen ruokapalvelutoimija, joka tuntee asiakkaansa, hankkii itselleen sitä osaamista, jota asiakkaiden hyvä palveleminen vaatii ja uskaltaa kokeilla myös uusia ratkaisuja.

Kukaan ei tiedä varmuudella, millainen tulevaisuus tulee olemaan. Mitä ruokaan tulee, yksi näkemys voisi olla, että tulevaisuudessa ruoka on nykyistä kasvispainotteisempaa, yksilöllistä ja vaivatonta.

Juha Jokinen